Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018

Quality of service and satisfaction of the user of the pharmacy service of the Hospital Domingo Olavegoya Jauja, 2018

Jessica Felicia Armas Cuadrado ^a; jekafeli@gmail.com
Universidad César Vallejo
Leslye Anjy Chávez Santivañez ^b anjychavez79@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6643-6494>
Universidad Privada Antenor Orrego

Recibido: Enero / 08 / 2021 – **Revisado:** Febrero / 10 / 2021 – **Publicado:** Marzo / 31 / 2021

RESUMEN

La aborda el tema bastante recurrente en las organizaciones administrativas con el propósito de determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018. La hipótesis planteada es afirmativa que, existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la muestra de estudio. Se trata de una investigación descriptiva, de diseño correlacional, en una muestra conformando por 86 usuarios, aplicando como instrumento el cuestionario. Los resultados pudieron comprobar que existe relación entre la variable Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2018, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es de 0,857 a un nivel de significancia de 0,05, P-valor es = a (0,000) Se puede afirmar entonces, que, existiendo relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario.

Palabras claves: Calidad de servicio en farmacia, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

It is addressed by the quite recurring theme in administrative organizations in order to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction of the Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018 Pharmacy service. The hypothesis raised is affirmative that there is a direct relationship between the quality of service and user satisfaction in the study sample. It is a descriptive research, of correlational design, in a sample consisting of 86 users, applying the questionnaire as an instrument. The results were able to verify that there is a relationship between the variable Quality of the Service and User Satisfaction of the Pharmacy Service of the Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2018, whose Spearman correlation coefficient is 0.857 at a significance level of 0.05, P-value es = a (0.000) It can be affirmed then, that if there is a relationship between quality of service and user satisfaction, the higher the quality of the service, the higher the user satisfaction.

Keywords: Quality of service in pharmacy, User satisfaction.

Introducción

El estudio de calidad del servicio y satisfacción del usuario se refiere de manera directa a las actitudes del cliente frente al servicio recibido en la gestión del servicio de farmacia del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja. El estudio teórico corresponde a los procesos organizacionales para que el producto llegue a las manos del usuario que es el consumidor final, con el propósito de satisfacer sus necesidades. (Corbella A y Saturno P, 1990 - pp.397), sobre el marco de la gestión de calidad, la satisfacción del usuario está definida como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". A su vez, (Rey C, 2000, pag - 139 - 153), sostiene como "la complacencia del usuario en función a sus expectativas para solucionar sus necesidades reales o percibidas".

De la misma manera, (Davila R, Tito M, 2007, PP-40-47) aporta el principio de satisfacción en el área de salud y servicios como "la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción, un instrumento de medida de la calidad de atención". Según (OPS/OMS, 1996) La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, define "calidad de atención como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud".

La concepción de la calidad, ha evolucionado enormemente, desde el principio de separar lo bueno de lo malo, la calidad de procesos y finalmente los diseños y la ética profesional. En asuntos relacionados con la salud, la calidad va más allá de los tangibles; se orienta a la espiritualidad, una visión más holística, que atañe a los sentimientos y la sensibilidad humana. Las personas que luchan por recuperar su salud, son individuos con mucha carga emocional, están dolidos y con cargo de conciencia, asimismo; por lo que requiere de atención individualizada, donde las expectativas son mucho más altas.

Asimismo, la OMS/OPS, (Wong Y, Garcia L, Rodriguez E, 2002) afirman que "la calidad en las instituciones se da cuando existen un alto grado de

satisfacción por parte de los usuarios externos, un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos, alto nivel de excelencia profesional y un uso eficiente de los recursos de las instituciones”.

Establecer la proporcionalidad de satisfacción entre los clientes internos y externos ha sido el argumento de todos los tiempos. Si los trabajadores de una empresa se encuentran satisfechos; estos podrán hacer mejor su trabajo haciendo que la organización tenga un servicio de calidad a sus clientes externos. Recordemos que, los usuarios o clientes, hacemos una variedad de papeles en nuestro comportamiento. Algunas veces somos usuarios, clientes, otras veces somos actores partícipes del servicio, o sea brindamos servicio. En otros casos somos jueces, fiscalizadores, evaluadores de la calidad del servicio.

A su turno, los autores (Gilmore C y Morales H, 2009 . p.2) proponen un enfoque de contenidos en tres partes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado:

- **Estructura.** Los estilos y detalles que caracterizan el medio en que son brindados los servicios (recursos) instalaciones, equipos, dinero. Humanos personales, calificaciones, organización del personal, trabajadores.
- **Proceso.** Momento real de la prestación del servicio donde se considera las acciones o hechos del paciente en búsqueda de atención médica.
- **Resultado.** Lo que queda luego de la atención, la situación del paciente y el ciudadano en general.

Se tomaron como dimensiones de la calidad del servicio el Modelo SERVQUAL, que es:

Un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al usuario, que considera que un servicio genera sus expectativas de la prestación que va a

recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores o dimensiones que le permite tener una percepción de la calidad de servicio recibido. Estos son:

- a) **Confiability.** Considerada como la habilidad de prestar servicio tal como se ha prometido, sin errores. Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido.
- b) **Tangibilidad.** Dimensión que considera los elementos tangibles u observables como la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- c) **Seguridad:** Dimensión que analiza el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios.
- d) **Empatía.** Dimensión que estudia si la atención al usuario es individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. La entidad de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.

Sobre la satisfacción, según (Real Academia Española, 2016), “el término satisfacción proviene del latín **satisfactio, -ōnis**; esto implica la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, cumplimiento del deseo o del gusto, dar solución a una duda o a una dificultad o cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias”.

En el caso de (Kotler P, 2001) menciona en “la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Tanto el Ministerio de Salud y (Dueñas O, 2012 pp- 3), plantean la existencia de tres dimensiones:

a.- Dimensión Humana:

Es un aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano.

La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral.

b.- Dimensión Técnico- Científica

En este contexto, (Donabedian A, 1996) menciona que:

Entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen.

c.- Dimensión Entorno

El autor da conocer (Marriner A, 1999) en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, plantea su teoría centrada en el entorno. En esta teoría influyeron muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha integración de valores individuales, sociales y profesionales.

Otro concepto de entorno es el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte”, estos son: ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido.

Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación se hizo uso del método general científico, se inició con la observación, posteriormente la delimitación del problema junto a las hipótesis y objetivos. Se ha utilizado una muestra de 86 usuarios del área de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja. La investigación, por su naturaleza fue de tipo básico teórica y de modo específico se utilizó el método cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario, sobre la variable calidad del servicio y satisfacción el usuario. El diseño general viene a ser el descriptivo correlacional. Toda vez que se propuso trabajar dos variables describir caracterizarlas cada una y buscar su relación entre variables.

Según Sánchez & Reyes (1996). “El diseño descriptivo es cuando mide las variables de manera individual y son Correlaciones cuando describen relaciones entre variables” Descriptivo – correlacional.

El esquema es el siguiente:

Donde:

M Muestra de investigación

O₁ Datos de la variable calidad del servicio

O₂ Datos de la variable satisfacción del usuario

r Relación entre variables de estudio.

Población y muestra

Para este trabajo la población fueron 110 usuarios que reciben servicios de la Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, seleccionados de manera directa por encontrarse el grupo ya establecido por la lista de usuarios del mes procesado; de donde se procedió a calcular la muestra que al final quedó en 86 usuarios a quienes se les aplicó los instrumentos de investigación.

Validez y confiabilidad

En el proceso de validez y confiabilidad se procedió a validar por juicio de expertos, recurriendo a profesionales con grado de Maestro y Doctor. Para la valoración de la fiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto, y luego de la medición en los instrumentos se procedió a la confiabilidad por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, que es el indicador más utilizado para este tipo de análisis. Como se obtuvieron 0,909 en el test para calidad del servicio, se deduce que el instrumento tiene una excelente confiabilidad. Para la variable satisfacción del servicio la confiabilidad fue de 0,954 por lo que el instrumento cuenta con excelente confiabilidad.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de rho de Spearman por encontrarse los datos en una escala ordinal.

Resultados

Describiendo las características de las variables y dimensiones de la presente investigación, en la parte descriptiva, se logra apreciar que la calidad del servicio en los usuarios de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya Jauja; del total de 86 encuestados, 48 individuos, que representa el 56% considera la calidad de servicio como muy buena. Luego, 32 sujetos, o sea 37% considera el nivel Buena. Luego 5 usuarios, es decir el 6% un nivel regular. Solamente uno considera mala calidad del servicio en el hospital.

Tabla 1

Niveles de la Variable 1: Calidad del servicio		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1
Regular	5	6
Buena	32	37
Muy Buna	48	56
Total	86	100.00

Fuente: Resultados del cuestionario

Figura N° 1: Niveles de la calidad del servicio

Por otro lado, se logra apreciar que la variable satisfacción, en los usuarios de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya Jauja; del total de 86 encuestados, 50 de ellos, o sea 58% considera un nivel Muy satisfecho con el servicio de la Farmacia. Luego, 28 usuarios, que representa el 33% consideran satisfactorio el servicio. Otros, 8 sujetos, o sea 9% considera el nivel medianamente satisfecho de calidad de servicio en el Hospital. Ninguno ocupa un nivel insatisfecho.

Tabla 2

Niveles de la Variable 2: Satisfacción		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0%
Medianamente satisfecho	8	9%
Satisfecho	28	33%
Muy satisfecho	50	58%
Total	86	100.00

Fuente: Resultados del cuestionario

Figura N° 2: Niveles de la satisfacción del servicio

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de 0,857, y puesto que p-valor (0,000) es menor al nivel de significancia de 0,05 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador alterna (H_a).

Cuadro N° 01 Contrastación de la Hipótesis

Correlaciones			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018. Es decir, a mayor calidad mayor satisfacción en el comportamiento de las variables.

Discusión

Se ha analizado diversos postulados con el propósito de corroborar los principios básicos del comportamiento humano frente, en relación a las

preferencias, gustos y expectativas del consumidor. El objetivo de la investigación fue: *Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018*. Para comprobar la relación entre variables primero fue necesario describir cada una de las variables en partículas, en todas sus dimensiones.

Se encontró que la calidad de servicio en el servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, el 55% de los usuarios le califica en un nivel muy bueno y el 38% en un nivel bueno. Esto nos permite reflexionar que la atención del personal que administra, el ambiente es favorable hacia los usuarios, como también la confianza y empatía hacia los clientes del Hospital. Analizando lo dicho por Gutiérrez (1994) establece que los clientes son quienes determinan la calidad de los productos o servicios adquiridos y menciona 02 tipos de definición de calidad:

- 1) El concepto habitual de calidad, se determina por el nivel de aceptación de los productos o servicios con relación a una regla o estándar.
- 2) El concepto actual de calidad, hace referencia a que los usuarios se encuentren satisfechos.

Esto nos permite afirmar que, este grupo de usuarios que son más del 50% siente la diferencia del servicio frente a otros establecimientos, aun cuando este necesita mejorar varios aspectos.

Por otro lado, fue analizada la satisfacción del usuario y vemos que los resultados nos confirman que el 58% de los usuarios se encuentra muy satisfecho y el 33% considera estar satisfecho con el servicio recibido del área de farmacia del Hospital. Cabe precisar que, la satisfacción es entendida como “el elemento de mayor importancia al gestionar la calidad y fundamento del éxito de la organización”.(Barlow & Moller, 2000). En materia de servicios un cliente satisfecho muestra a otros 3, en promedio. Un usuario insatisfecho da a conocer su

insatisfacción a 11 personas, aproximadamente. Así que un 1% de clientes insatisfechos producen hasta un 12% de clientes perdidos.

La importancia de la satisfacción del usuario es que volverá por el producto y traerá a otros clientes, generando así una cartera de clientes que incrementa valor a la organización. En la gestión pública se suele hablar de usuario en vez de clientes porque se rige por una política normativa institucional.

La prueba de hipótesis se hizo primero buscando la correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman no da un 0,857 a un nivel de significancia de 0,05. El P-valor es = a (0,000), mucho menor al límite establecido para este estudio. Por lo que resulta comprobado la relación la satisfacción y la calidad de atención del usuario. A mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario. En otras palabras, la teoría de la calidad de atención al cliente quedado comprobada; la calidad como herramienta del éxito empresarial y organizacional ha permitido atender muchas demandas de manera oportuna.

Existe coincidencia con la tesis de la investigación Suárez (2015), realizó la tesis titulada; *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual Caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011 - 2012*. Donde concluye que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, siendo el promedio ponderado de 3,9 en lo que se refiere a la tabla de expectativas y percepciones. Se determina que la fiabilidad influye en la satisfacción del cliente, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado que se asocia positivamente, siendo de 0,937. Recordemos que un cliente satisfecho, según el modelo SERVQUAL, no solo regresa por el producto si no traerá o recomendará otros más. En términos de educación, es fácil observar que, en una escuela donde estudió el hijo mayor de la familia, también lo harán los hermanos menores, ya que el servicio ha sido tomado con cierto nivel de satisfacción. El reto de la institución es hacer que esto no caiga.

Conclusiones

1. Existe relación directa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018; con el coeficiente rho de Spearman 0,857 a un nivel de significancia de 0,05 P-valor =0,000. A mayor calidad del servicio mayor satisfacción del usuario.
2. Existe relación directa entre la **dimensión confiabilidad** de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018; con el coeficiente rho de Spearman 0,778 a un nivel de significancia de 0,05 P-valor =0,000. A mayor confiabilidad del servicio mayor satisfacción del usuario.
3. Existe relación directa entre la **dimensión tangibilidad** de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018; con el coeficiente rho de Spearman 0,797 a un nivel de significancia de 0,05 P-valor =0,000. A mayor eficacia de los elementos tangibles del servicio mayor satisfacción del usuario.
4. Existe relación directa entre **dimensión seguridad** de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018; con el coeficiente rho de Spearman 0,666 a un nivel de significancia de 0,05 P-valor =0,000. A mayor eficacia de los elementos de seguridad del servicio, mayor satisfacción del usuario.
5. Existe relación directa entre la **dimensión empatía** de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018; con el coeficiente rho de Spearman 0,723 a un nivel de significancia de 0,05 P-valor =0,000. A mayor empatía en el servicio, mayor satisfacción del usuario.

Referencias

- Corbella A, Saturno P. (2000) *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. En: Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General:

2000;397-9.

Dávila R, Tito M. *Satisfacción del usuario de los Servicios de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen*. Rev. de Ciencias de la Salud 2:2 2007: 40-47.

Gilmore, C. y MORAES, H. (2009). *Manual de Gerencia de la Calidad*. Ob.Cit. p.2, 3.

Herrera, A. (1998). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. Santa Fé de Bogotá: Mc. Graw-Hill.

Rey C. (2000) *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. En Anales de Documentación, N° 3 Año 2000: Pág. 139 – 153. [Citado 04 Dic 2016]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/la-satisfaccion-del-usuario>.

Ministerio de Salud. (2007) *Plan Nacional Concertado de Salud*. Perú: Ministerio de Salud; 2007.

Ministerio de Salud. (1997) *RM 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en salud*. Perú: Ministerio de Salud; 1997.

Ministerio de Salud. Documento técnico (2010) “*Sistema de gestión de calidad en salud, en el marco de la política nacional de calidad en salud, la descentralización y el aseguramiento universal en salud*”. Perú: Ministerio de Salud; 2010.

Ministerio de Salud (2012). *Satisfacción del Usuario Externo*. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo>.

OMS. *Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud*. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa; 1986

OPS / OMS. *Manual de Gerencia de la calidad*, Wash-USA; 1996.

Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. *Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora*. En: Rev. O.F.I.L. 2015, 25;3:137-144. España. Disponible en: <http://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>.

Suárez (2015), *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual Caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011 - 2012*.

Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018 (Jessica Felicia Armas – Cuadrado)
Por [Revista Sendas](#) se encuentra bajo una [Licencia Creative Commons–No Comercial–Sin Derivadas 3.0 Unported](#).